



**Le groupe français de référence
dans le pilotage et l'amélioration de la performance
des Centres de Relation Clients**

2011 Dossier de présentation

Sommaire

POSITIONNEMENT	2
PRESENTATION	4
UNE EVOLUTION CONTINUE	6
REFERENCES ET CAS D'APPLICATIONS	11
ACTIVEO BUSINESS CONSULTING	12
ACTIVEO CUSTOMER CONTACT	15
ACTIVEO QUALITY & PERFORMANCE	18

Positionnement

Un marché mature...

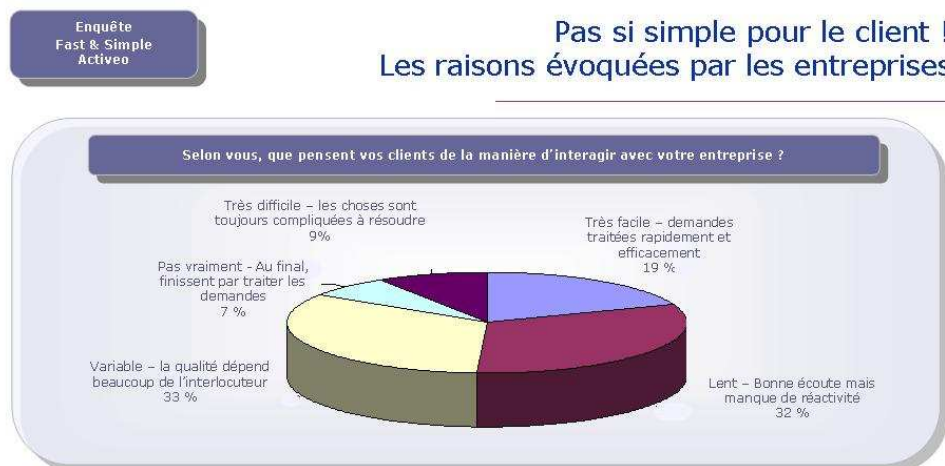
Dans un marché où la technologie de communication est aujourd'hui largement mature, où les canaux de contacts sont multiples et parfois trop complexes, les entreprises en viennent à repenser en profondeur leur modèle d'interaction client afin de faciliter le parcours client et gagner en simplicité et rapidité dans leur relation.

Développer la performance globale est également aujourd'hui le challenge des entreprises qui maîtrisent la gestion des volumes et des flux et qui privilégient le pilotage par la qualité pour atteindre le plus haut niveau d'excellence relationnelle.

Côté client cette fois, on notera, au travers de multiples études et enquêtes, que ses raisons d'insatisfaction peuvent être peu connues, peu reconnues voire méconnues du centre de relation client qui, de son côté déploie des stratégies et organise ses processus sans toujours tenir compte ni du vécu ni de l'expérience client.

Aujourd'hui, les clients attendent plus de simplicité et rapidité dans leur relation avec les entreprises :

- Simplicité dans la manière de rentrer en contact, d'organiser les processus et les échanges, et de construire la relation dans le temps
- Rapidité dans les traitements et les réponses faits lors de chaque contact.



- Des canaux intégrés d'une manière hétérogène
- Une prise en compte partielle du « vécu clients »
- Une performance focalisée sur la productivité de chaque entité
- Un fonctionnement opérationnel en silos
- La nécessité d'un pilotage stratégique de la satisfaction clients

Les tendances de fond

Tirer parti d'une connaissance client approfondie bénéficiera à la fois aux métiers des services pour proposer une offre personnalisée, sur mesure et différenciatrice et aux entités commerciales pour développer les ventes additionnelles.

Les centres de relation clients sont aujourd’hui à la croisée des chemins où innovation technologique et maîtrise des coûts peuvent se combiner pour créer de nouvelles opportunités commerciales. Les réglementations et dispositifs – loi Chatel, label de responsabilité sociale, norme NE Centre de Relation Client - vont inciter à la valorisation de la profession et les nouvelles tendances technologiques – langage naturel, self-service – vont permettre d’automatiser à des fins d’amélioration.

Vers une relation clients orientée qualité...

Répondre aux besoins et les anticiper sont les objectifs phares directement liés à la satisfaction clients. L’amélioration de la qualité du traitement devient alors une exigence forte de la Direction. Pour y répondre, l’organisation « orientée client » doit être capable de parfaire le discours des télé-conseillers, de disposer d’une vision consolidée de l’activité, de planifier la courbe d’appels, d’optimiser les ressources, de mesurer via les indicateurs,....Actionner les leviers d’amélioration de la performance de la relation client nécessite une intervention en parallèle sur les organisations, les processus et les technologies utilisées pour gérer cette relation avec le client.

Acteur éminent pour son savoir-faire et sa valeur ajoutée, Activeo garantit des résultats opérationnels mesurables agissant à la fois sur les indicateurs stratégiques, décisionnels et opérationnels pour atteindre ce haut niveau de performance de la relation client et capitaliser sur une amélioration durable.

Accompagner nos clients dans le pilotage de la performance relationnelle

mission

Garantir à nos clients des résultats opérationnels mesurables dans l’évolution des organisations et des technologies afin de leur permettre d’exceller dans leur stratégie de relation client.

positionnement

Activeo, acteur éminent dans le pilotage et l’amélioration de la performance des Centres de Relation Clients délivre conseil, expertise et technologies innovantes aux entreprises depuis 15 ans.



Depuis plus de 15 ans, Activeo officie sur le marché de la Relation Client et du Centre de Contacts et accompagne ses clients dans les phases amont de réflexion, de conception, et de déploiement de projets de Relation Clients.

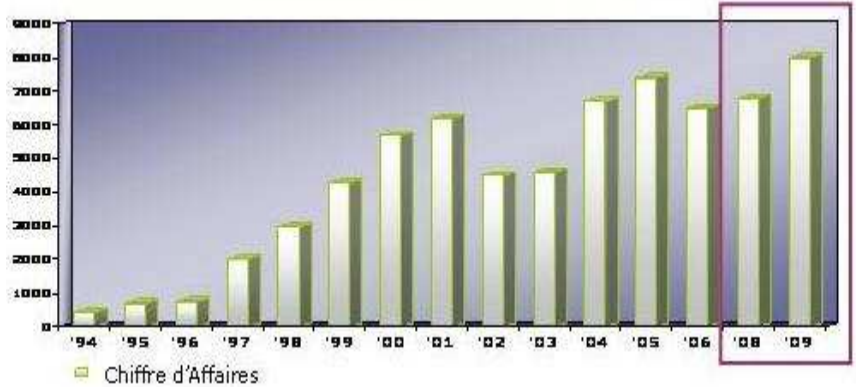
Depuis toujours, Activeo met l’accent sur une stratégie de différenciation axée sur la création de valeur, la qualité, le service mais également sur sa double expertise technologique et métier et sur la force de l’innovation.

Présentation

Siège social :

15, rue du 1^{er} Mai
F 92752 Nanterre cedex
Tél : +33 1 47 86 17 17
Fax : +33 1 47 86 07 01

www.activeo.fr
info@activeo.fr



Equipe de Management :

Joseph Kort	Fondateur & Président
Véronique Godart	Managing Partner - Business Dev.
Emmanuel Richard	Directeur Business Consulting
Florence Guyot	Directrice Customer Contact
Elzbieta Jablonska	Directrice R&D Application Software

Une équipe de collaborateurs orientés clients :

Une équipe d'experts dans leur métier de la Relation Clients dotés d'un haut niveau de compétences et partageant la même culture et les mêmes valeurs constitue la force vive d'Activeo.

Les profils aux compétences à la fois variées et complémentaires disposent d'une expérience significative dans le domaine de la relation clients et du centre de contacts.

Managers, Chefs de Projets, Consultants Seniors, Experts techniques et Développeurs partagent cette même passion, ce même désir d'entreprendre, cette même volonté de voir les projets et les missions réalisés avec un haut niveau d'exigence qualitatif.

Basés sur une méthodologie éprouvée, sur des partages de retours d'expérience, des livres blancs, des pratiques reconnues, le savoir-faire d'Activeo s'est enrichi d'une veille technologique et fonctionnelle permanente pour délivrer des solutions innovantes et des interventions structurantes.

Une présence internationale au travers de l'Alliance LimeBridge :

Activeo est une société membre de l'alliance internationale Limebridge, qui regroupe dix acteurs mondiaux, tous spécialistes de la Relation Clients.

Au delà de la présence internationale que cette alliance nous permet de proposer à nos clients internationaux, LimeBridge est surtout un réseau d'échange et de partage qui permet à chacun de ses membres d'être toujours au fait des meilleures pratiques en matière de Relation Clients.

Les sociétés membres combinent leurs talents et offrent une expérience unique de sociétés indépendantes spécialisées dans l'amélioration de la performance de la relation clients dans les entreprises.

Un travail étroit et régulier avec les partenaires de l'alliance permet à Activeo de proposer à ses clients une lecture claire des besoins du marché, des approches et des solutions innovantes pour y répondre.

En tant que membre actif, Activeo contribue à promouvoir la conviction « Le meilleur service à rendre aux clients est de les libérer de toute contrainte dans l'utilisation du service »

Basées sur une méthodologie, un livre et un outil support, les solutions vont permettre :

- d'accroître la performance du centre de relation clients,
- de rationaliser les interactions
- d'optimiser le service clients
- de promouvoir l'usage du self-service et de l'écoute client

Site Web : www.limebridge.com



La capacité d'innovation d'Activeo reconnue par Oséo Anvar 

Dans le cadre de son évolution continue, Activeo contribue à la transformation, à la stimulation et à l'enrichissement du marché de la relation clients en innovant dans le domaine des pratiques, des méthodologies et des solutions.

Activeo a obtenu en Mars 2008 le label « Innovation » attribué par Oséo Anvar dans le cadre du projet de développement d'un logiciel « RefleXion ». Cette solution a pour objectif d'apporter une valeur ajoutée supplémentaire aux clients dans le pilotage de la performance. Cette application viendra s'ajouter à la suite complète de la solution LogePal.

Une évolution continue

Mai	1993	Création de la société Activox
Juin	1995	Lancement du produit LogePal
Janvier	1996	Planification des ressources humaines
Mars	1997	Introduction de l'offre CRM (Gestion de la Relation Client)
Juillet	1997	Transformation en SA Directoire et Conseil de Surveillance
Décembre	1997	Acquisition de la Société Call Center Technologies
Juillet	1998	Nouvelle offre dans le routage d'appels et CTI
Août	1998	2ème génération de logiciels de prévision et de planification
Juin	1999	Accord de partenariat Cisco
Septembre	2000	Accord de partenariat Genesys
Octobre	2000	Lancement de la solution CRM packagée Contactline
Novembre	2000	Activox devient filiale du groupe D-Interactive
Mars	2001	Accord de partenariat Interactive Intelligence
Juillet	2001	Accord de partenariat Oracle
Janvier	2002	Obtention des certifications ATP Cisco (ICM & IPCC)
Août	2002	Extension de la certification Cisco IP Tel
Avril	2003	Activox reprise par ses fondateurs
Décembre	2003	Affluence rejoint Activox
Février	2004	Prix International Cisco : Solutions Partner of the Year 2003
Avril	2004	Activox devient Activeo
Avril	2004	Activeo devient membre de l'alliance mondiale LimeBridge
Mai	2004	Certification Microsoft CRM
Juin	2004	Accord de partenariat InStranet
Septembre	2004	Certification Cisco Premier partner - spécialisation IP com
Avril	2005	Accord de partenariat Witness
Janvier	2006	Microsoft Dynamics CRM Partner of the Year
Avril	2007	Cisco Solution Partner of the year
Août	2007	Lancement Wocas
Décembre	2007	Accord de partenariat Calabrio
Novembre	2009	Contactline.net 2.0

Les domaines d'expertise

Des compétences complémentaires pour un accompagnement global

Forte d'une organisation en Business Unit pour couvrir un segment stratégique et apporter toute la compétence d'un savoir-faire reconnu et éprouvé, Activeo accompagne les entreprises de tous secteurs d'activité et les organismes publics qui souhaitent améliorer la qualité et l'efficacité de leurs relations avec leurs clients.

Les Business Units couvrent chacune un domaine d'expertise dédié :

- **Activeo Business Consulting** : une activité de conseil en management et en organisation qui intervient sur les projets d'amélioration du parcours client et de la performance des centres de relation client
- **Activeo Customer Contact** : une entité dédiée aux déploiements de projet de relation client et à la mise à disposition d'expertise technologique pointue au travers d'une offre complète de prestations de service
- **Activeo Qualité & Performance** : une business unit qui couvre les domaines de la qualité et du pilotage de la performance qui s'appuie sur Activeo Application Software, la dimension Recherche & Développement au service de l'édition des logiciels LogePal et Contactline

Des compétences complémentaires pour un accompagnement global



- S'inspirer des meilleures pratiques
- Comprendre les enjeux et les besoins
- Tirer parti des innovations technologiques
- Maîtriser l'intégration de solutions



Un réseau de partenaires

Par son positionnement et son business modèle, Activeo interagit avec un certain nombre d'acteurs éditeurs, constructeurs et revendeurs.

Activeo entretient avec ses partenaires des relations de nature différente selon le contexte et les opportunités de collaboration guidées par un souci de pertinence et d'impact directement liés à la réussite du projet clients avec une réciprocité de qualité.



Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client regroupe plus de 700 membres, professionnels de la Relation Client. En tant que membre actif, Activeo participe à la promotion des métiers de la relation client et à la fédération des acteurs du marché au travers des échanges et des réflexions sur les préoccupations communes et enfin, d'assurer une veille informationnelle et technologique. www.afrc.org



Partenaire de la marque NF Service Centre de Relation Client, Activeo accompagne ses clients dans le pilotage de projet de certification NF (norme européenne NF EN 15838) incluant un diagnostic de l'ensemble des activités de contacts client (FO/BO), la coordination du plan d'actions pour la mise en conformité et la mise en place du manuel qualité, la conduite de l'audit à blanc et l'assistance dans la phase de certification conduite par l'Afnor. www.afnor.org



Le partenariat privilégié entre Activeo et Cisco, a permis aux deux sociétés de nouer des relations sur le plan technologique et commercial. Elles ont nommé une équipe de support vente et avant-vente pour soutenir l'action commerciale et maintenir un niveau de connaissance optimum au service des clients. Activeo a acquis la certification ATP - UCCE « Unified Contact Center Enterprise » et ATP - CVP « Customer Voice Portal » ainsi que la spécialisation Advanced Unified Communications.



Genesys, filiale d'Alcatel-Lucent, est l'un des pionniers du Couplage Téléphonie-Informatique (CTI) et le 1er éditeur de solutions indépendantes de centres de contacts destinés aux entreprises, au commerce électronique et aux prestataires de Services. L'architecture ouverte et évolutive des solutions développées par Genesys supporte le moyen de communication préféré du client : Voix, Internet, e-mails, etc.



Activeo, partenaire Alcatel-Lucent propose à ses clients l'ensemble de la suite OmniTouch Contact Center basé sur l'infrastructure Alcatel-Lucent pour ainsi valoriser les technologies de centre de contacts et capitaliser sur les briques existantes.



Leader sur les marchés des solutions d'imagerie numérique et de reconnaissance et de synthèse vocales destinées aux entreprises, Nuance intervient aux côtés d'Activeo pour apporter une valeur ajoutée significative autour des interactions clients et une amélioration continue du service aux clients.



Verint, fournisseur leader de logiciels et services d'optimisation de la performance (Workforce Optimisation), joue aujourd'hui un rôle majeur au sein des centres de contacts. Les solutions de WFO visent à optimiser la performance et les processus pour atteindre plus rapidement les objectifs d'amélioration de la qualité et la satisfaction client.



Calabrio Software élabore et commercialise des produits d'interaction et d'optimisation. Calabrio et Activeo assurent une amélioration constante des processus de management de la relation client, unifient l'interaction et mettent à disposition l'information pertinente susceptible d'assurer la concordance entre la performance et la stratégie de l'entreprise.



Microsoft Dynamics CRM a été spécifiquement conçu pour aider les entreprises à améliorer la productivité des équipes de ventes et de service client. En tant que partenaire Certified Microsoft, Activeo a acquis une expertise pointue sur l'installation, la mise en œuvre et la personnalisation de la solution Dynamics CRM, garantissant ainsi la réussite des projets de gestion de la relation client.

Références et cas d'applications



Activeo Business Consulting

Interpeller, Favoriser, Transformer

Inscrire une nouvelle orientation client dans le code génétique de l'entreprise appelle à déployer une démarche incluant conduite du changement et appropriation.

A chaque étape, les consultants Activeo apportent un fort capital expérience avec des résultats significatifs auprès de nos clients en France et à l'international, ce qui nous permet d'assurer le lien entre vision moyen terme et réalité terrain.

Ainsi, Activeo Business Consulting dédie trois pôles conseil spécifiques et complémentaires afin d'offrir les meilleures réponses aux problématiques auxquelles les entreprises et les organismes publics sont confrontés :

- Performance de la Relation Client
- Organisation et Optimisation des Parcours Clients
- Outils Technologiques & Apports Métiers



Performance de la Relation Client

L'excellence de la relation client à distance est un élément clé de notre positionnement. Nos consultants accompagnent les organisations dans l'obtention de la certification NF Service Centre de Relation Client. et dans le renforcement des compétences métier des équipes Service Client au travers de formation et de coaching.

Extrait de missions réalisées :

- Pilotage de projet de certification NF incluant un diagnostic de l'ensemble des activités de contacts client (FO/BO), la coordination du plan d'actions pour la mise

en conformité et la mise en place du manuel qualité, la conduite de l'audit à blanc et l'assistance dans la phase de certification conduite par l'Afnor.

- Accompagnement de Services Clients nouvellement organisés en centres de contacts, dans la mise en place des processus de prévision, planification et pilotage des activités sur plusieurs sites.
- Analyse des flux de contacts service client selon différentes approches de segmentation, identification de leviers d'optimisation et appui à la conduite du plan de réduction du taux d'appels au parc.

Organisation et Optimisation des Parcours Clients

Une expertise méthodologique combinée à des retours d'expérience opérationnelle est l'atout différenciateur d'Activeo dans la capacité à transposer une situation et des objectifs globaux en un plan d'actions concret. Simplifier les processus clients par une transformation de l'organisation pour répondre aux besoins exprimés par nos clients est au cœur de notre savoir-faire.

Extrait de missions réalisées :

- Elaboration du schéma d'organisation cible de la Direction Clientèle, et identification des moyens organisationnels, techniques et financiers associés à sa mise en place.
- Redéfinition de l'organisation service client dans une dynamique de coordination entre régions. Etablissement de règles de gestion des demandes harmonisées pour un traitement efficient. Conception, spécifications et conduite progressive du changement.
- Développement de la codification des réclamations clients à partir des "mots du client"; élaboration des modalités d'application organisationnelle et spécifications du workflow / Mise en place d'un plan d'amélioration continue avec suivi des responsabilités par Direction et de la satisfaction client.

Outils Technologiques et Apports Métiers

L'acquisition, la rationalisation ou le renouvellement d'une infrastructure de communication demeurent des projets complexes impactant l'organisation toute entière. Accompagner le déplacement de solutions technologiques innovantes pour la relation client nécessite une parfaite compréhension des enjeux des métiers et la maîtrise de la faisabilité technique.

Extrait de missions réalisées :

- Accompagnement pour l'évolution d'un Service Clients en une organisation centre d'appels virtuel avec un accueil vocal en langage naturel, une gestion dynamique des flux téléphone et un circuit de traitement des emails favorisant traçabilité et automatisation d'une partie des échanges.
- Modélisation économique de dispositifs centres de contacts selon les hypothèses d'organisation, de choix télécoms et SI, de volumes à traiter et de localisation. Assistance dans le choix des prestataires.
- Mise en œuvre d'une solution voix-données dans le cadre de la déconcentration d'un site central sur plusieurs sites. Préparation de l'appel d'offres et assistance à l'analyse des offres. Conduite du bilan opérationnel.



WOCAS : Comment (vraiment) écouter vos clients !

WOCAS signifie : “**W**hat **O**ur **C**ustomers **A**re **S**aying”. Toute entreprise souhaite être à l'écoute de ses clients. Est-elle pour autant en mesure de véritablement les entendre ?

Notre constat dans une très grande majorité d'entreprises est que les processus d'écoute clients mis en place sont parcellaires et non systématiques. De ce fait, ils ne permettent pas aux Directions Générales de décider des priorités de résolution des problèmes en sachant véritablement quelles sont les causes d'insatisfaction des clients et qui doit alors porter la responsabilité d'y remédier. Les décisions ne sont pas prises ; ou elles le sont trop tardivement ; ou alors elles se prennent plus bas dans l'organisation sans que les directions à l'origine des problèmes soient partie prenante. On traite alors les symptômes plus que les causes réelles.

L'offre WOCAS portée par Activeo Business Consulting est un processus d'amélioration continue, structuré en 5 étapes qui permet de collecter, d'analyser et de traiter les remontées des clients en créant un lien entre le centre de relation client et les directions des services. Cette solution complète les outils de gestion client en mettant l'accent sur l'élimination des sujets récurrents.

Activeo Customer Contact

Concevoir, Implémenter, Supporter

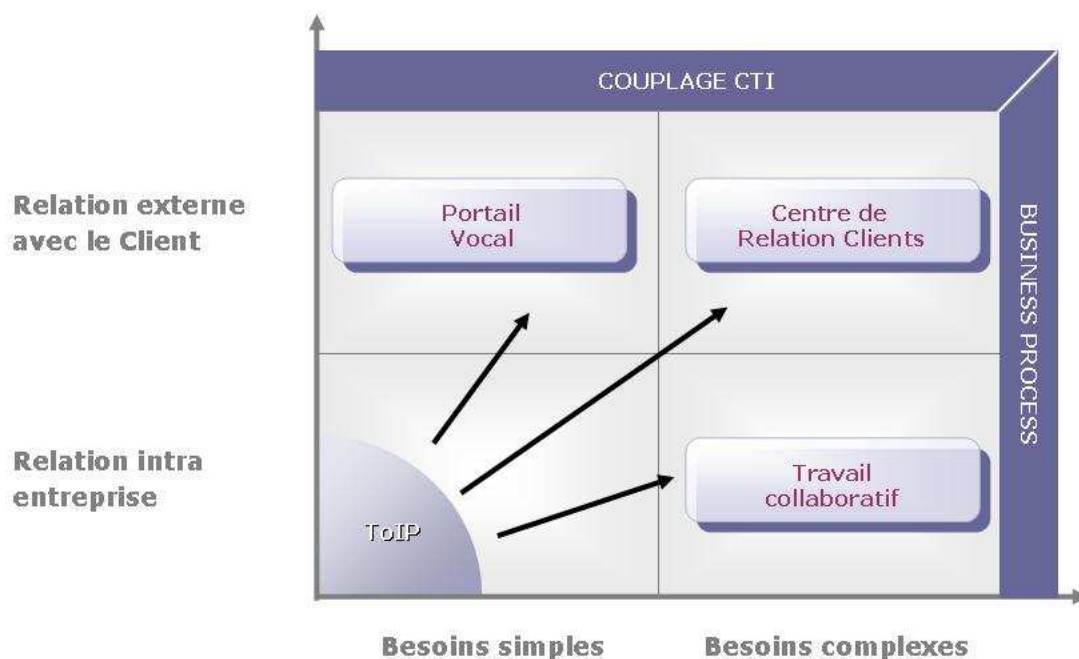
S'assurer de la réussite d'un projet et de l'atteinte des objectifs métiers tout en respectant les engagements de coûts, de délais, de fonctionnalités font partie intégrante de notre périmètre. Expérience et expertise pointue sont déterminantes dans la maîtrise du cadrage d'un projet, dans l'évaluation des risques techniques et financiers et dans la parfaite compréhension des enjeux fonctionnels et opérationnels.

Activeo Customer Contact intervient sur l'ensemble des phases d'un projet : de la définition jusqu'à la conception, la mise en œuvre et l'évolution des plates-formes technologiques centre de contacts.

Les prestations d'expertise :

- Solutions personnalisées livrées clef en main en mode forfaitaire
- Installation des produits et formation aux outils de personnalisation
- Assistance à l'exploitation et à l'évolution de la solution mise en œuvre
- Audit opérationnel, études de cadrage
- Accompagnement dans la mise en œuvre

C'est également grâce à une veille technologique permanente, à la structuration de méthodologies d'analyse et de conception, et à la sélection de produits et technologies de pointe qu'Activeo est à même d'apporter à ses clients les réponses les plus pertinentes à leurs besoins stratégiques.



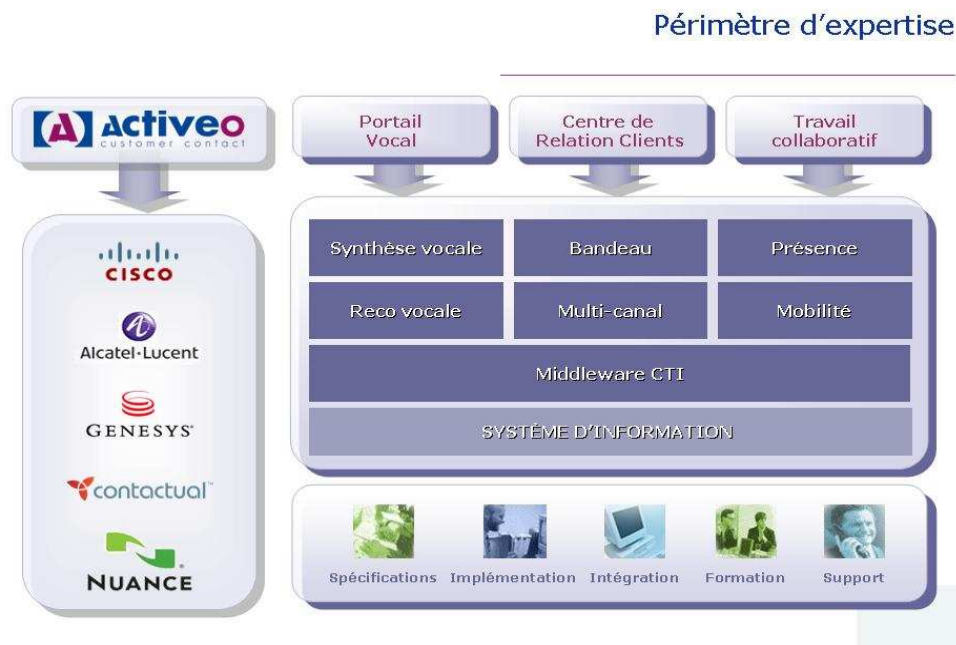
Des solutions innovantes pour une communication performante

Technologies multi-canal, couplage CTI, travail collaboratif, portail vocal, mobilité,... font partie intégrante de notre spectre d'intégration. Basées sur des infrastructures IP souples et fiables, ces solutions sont indispensables à une gestion optimale des interactions clients combinant l'ensemble des canaux.

Les solutions IP Contact Center assurent le routage intelligent des appels, la convergence téléphonie - informatique (CTI) du réseau vers le PC et la gestion des contacts multimédia vers les télé-conseillers.

En tant que nœud technologique de la relation client à distance, Activevo se différencie par sa capacité à l'intégrer à la fois à l'infrastructure réseau (LAN, WAN, ToIP) mais également à l'ensemble du système d'information applicatif (ERP, CRM, BI, applications métiers).

Ainsi, un haut degré de personnalisation de ces solutions est proposé comme par exemple l'intégration d'un bandeau téléphonique spécifique, la réalisation de rapports statistiques et d'analyses ou le développement d'applicatifs à valeur ajoutée sous format Widgets permettant l'enregistrement et la diffusion de messages vocaux, la numérotation directe de l'annuaire interne,... via l'IP Phone.



Mettre en œuvre une stratégie vocale gagnante s'impose aujourd'hui largement dans le cadre d'une logique de qualité de service ou d'optimisation des canaux de contact clients. L'univers des applications vocales et self-service est aujourd'hui dominé par les automates de serveur vocal, les applications de reconnaissance de la parole, la synthèse vocale (text-to-speech) ou encore le langage naturel.

Des technologies qui vont permettre de qualifier précisément la demande pour aiguiller l'appel vers le bon interlocuteur, soit pour fournir des informations ou pour effectuer une transaction sans intervention humaine. Une façon de repenser le service au client pour rendre la relation plus performante et plus intelligente. Il s'agit là de projets complexes et qui nécessitent de s'assurer des meilleures pratiques pour à la fois réussir l'adoption d'un tel canal complémentaire et afficher un gain en performance et en taux de reconnaissance.

Contactline : Customer Contact Management

Conçue spécifiquement pour les centres de relation clients, Contactline est une application éditée par Activeo qui couvre les besoins de traitement transactionnel d'une interaction téléphonique d'un télé-conseiller.

Intégrée de manière native aux différents environnements de CTI, Contactline permet aux responsables opérationnels de créer et faire évoluer au gré des besoins du centre d'appels de véritables applications informatiques adaptées au traitement du contact. Que ce soit pour dérouler un script argumentaire ou faciliter la navigation vers différentes applications métier, Contactline facilite le travail des télé-conseillers, les rend plus efficaces et accroît par la même, la satisfaction clients et la valeur de l'interaction.

- Améliore la productivité et la qualité du traitement des contacts
- Enrichit les applications métier au sein d'un poste agent intégré
- S'adapte aux besoins opérationnels avec des applications dynamiques sur-mesure



Grâce à une configuration ergonomique et packagée, Contactline devient l'outil indispensable à la construction des guides d'entretien pour les campagnes de télémarketing, de télévente (module force de vente) et de télé-service. Le paramétrage est simplifié par l'assemblage de composants métiers prêts à l'emploi : recherche clients, historique de contacts, programmation de rappels, prise de commande, réponses aux objections... De même, la solution inclut des outils de supervision en temps réel et de rapports d'activité ; un véritable atout pour les acteurs du centre de contacts, soucieux d'optimiser la performance opérationnelle et commerciale.

Au service de la relation client, Contactline est une solution aboutie qui intègre le traitement complet, l'automatisation et la disponibilité des informations.

Activeo Quality & Performance

Mesurer, Améliorer, Planifier

Volumétrie, effets de pointe, niveaux de service, impondérables, qualité des processus, formation des opérateurs,... autant de paramètres à maîtriser et challenges à relever habilement par le centre de contacts clients.

Aujourd'hui, le bouillonnement d'innovations technologiques associé aux exigences accrues du « consommateur » a révélé une vérité : celle d'opérer les bons choix, de répondre aux besoins et de les anticiper. Le pilotage temps réel au travers de la visibilité d'indicateurs est essentiel pour suivre la charge instantanée d'activités, gérer les priorités, coordonner les actions, optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour atteindre les objectifs de productivité et de qualité de service.

Activeo accompagne ses clients tout au long du processus d'amélioration de la performance en agissant sur les composantes fondamentales de mesure de qualité, d'adaptation des ressources, d'écoute clients et de pilotage de la performance.

Ainsi, en renforçant la démarche qualité au sein du service clients, l'entreprise garantit aux clients une excellence relationnelle, à même de satisfaire leurs attentes et d'optimiser le fonctionnement tout entier de l'entreprise pour accroître la rentabilité.

LogePal : au cœur du pilotage du centre de contacts clients

Activeo est le leader incontestable des solutions de pilotage de centre de contacts en France. Avec une part de marché de 70%, LogePal équipe plus de 700 clients avec plus de 10 000 afficheurs baromètres et LCD.

Conçu pour répondre aux challenges du pilotage opérationnel des centres de contacts, LogePal propose à l'ensemble des acteurs - télé-conseillers, superviseurs, managers - d'un centre de contacts les moyens pour :

- Suivre la charge instantanée d'activités
- Optimiser l'utilisation des ressources disponibles
- Gérer les priorités
- Coordonner les actions de chacun
- Atteindre les objectifs de productivité et de qualité de service

Outre les statistiques, LogePal propose une richesse d'affichage multimédias inégalée s'adaptant à la charte graphique de l'entreprise et permettant de répondre également aux besoins d'animation de challenges commerciaux, de formation et d'information :

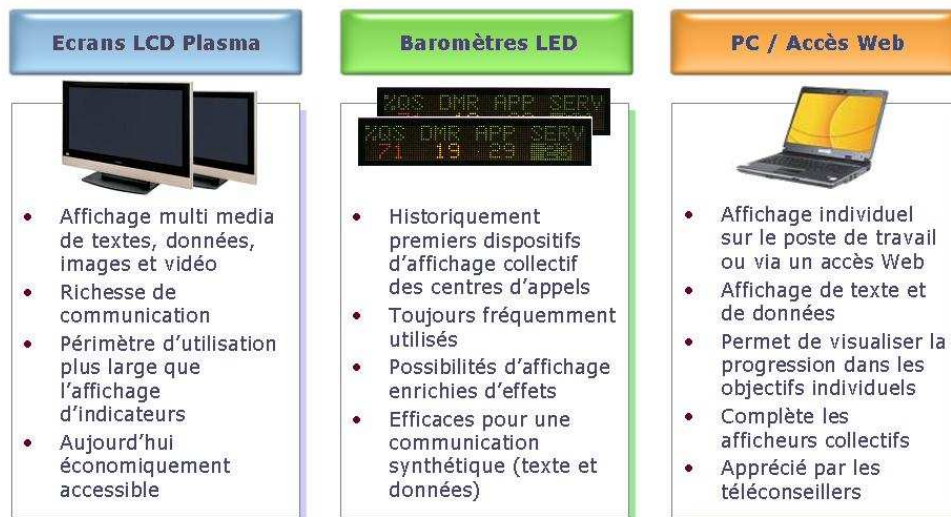
- Tableaux de données statistiques, histogrammes, camembert, jauges,...
- Messages d'alertes, spécifiques et ponctuels ou une consigne habituelle Pages internet,
- Présentations powerpoint,
- Images, logos,
- textes libres avec mise en forme,
- Vidéos,

Tous les objets graphiques et visuels s'intègrent bien sûr parfaitement avec les textes et tableaux de statistiques temps réel. Vous combinez les séquences d'affichage à votre guise, pour une efficacité optimale de la diffusion d'informations.

Dotée d'une compatibilité ACD, CTI et bases de données inégalée, la solution gère plusieurs types d'affichage pour s'adapter à tous les besoins : baromètres, écrans LCD pour un affichage collectif et sur PC pour un affichage individuel.

LogePal est également un support idéal pour le management de la performance : il permet de gérer et de mettre en cohérence les objectifs globaux de l'entreprise avec les objectifs individuels.

Types d'affichage Collectifs et individuels



Nous accompagnons nos clients dans la définition et la spécification de leurs besoins pour ensuite leur proposer les projets d'affichage les plus pertinents. La gestion des projets intègre les phases d'installation de la suite logicielle LogePal conformément aux pré-requis techniques, le paramétrage, la formation et le support.

L'approche WFO (Workforce Optimization)

L'approche WFO se pose en véritable processus d'entreprise intégrant certes une part technologique mais surtout une grande partie organisationnelle aboutissant à l'amélioration de la stratégie orientée client. Une démarche d'ensemble basée sur la qualité, la prévision et la planification, les indicateurs de performance, la formation sans oublier la contribution du client au travers d'enquêtes de satisfaction dynamiques.

Le déploiement progressif d'une telle démarche contribue à trouver l'équilibre ente productivité et qualité et accroît la performance du centre d'appels : des télé-conseillers performants et valorisés, une satisfaction accrue, un meilleur taux de résolution au premier appel, un développement des opportunités commerciales,...

L'offre « quality monitoring » est une solution complète et éprouvée qui répond parfaitement au besoin d'enregistrement des conversations, de traçabilité des données et aux enjeux de management qualité. Elle permet d'automatiser de nombreuses tâches pour mieux se concentrer sur la valeur ajoutée, le management de proximité et la formation des télé-conseillers.

La solution couvre les fonctions suivantes :

- Enregistrement, captures d'écran,
- Evaluation des agents,
- Gestion des ressources et des performances,
- Formation à la demande,
- Optimisation des ressources,
- Enquêtes client



La réussite d'un projet de Workforce Optimisation dépend tout autant de la bonne maîtrise des technologies que d'une méthodologie éprouvée de mise en œuvre associée à un accompagnement pas à pas et sur-mesure. Les phases amont permettront de couvrir l'ensemble des besoins fonctionnels et technologiques sans oublier la mobilisation des équipes pour les faire adhérer à un projet qui à terme, profitera à toute l'entreprise en fournissant un indiscutable différentiateur en matière de service clients.